Encontro com Expositores

- Objetivo do evento
- Papel do Expositor
- QPAP
- PQGF
- Ações e Resultados
- Grade de períodos dos Expositores

QUALIDADE
E PARTICIPAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
QPAP

O que é o QPAP

É o coordenador oficial das ações públicas voltadas para o atingimento da Meta Mobilizadora:

“Elevar a satisfação dos usuários com a administração pública, à taxa de 10% ao ano, até o ano 2.003, visando alcançar, no mínimo, 70 % de aprovação”

Lançada pelo Presidente da República em maio de 1998.

Propósito do QPAP

Disponibilizar orientação técnica necessária para a condução das ações de melhoria da gestão das organizações públicas.

Objetivos do QPAP

- Contribuir para a melhoria da Qualidade dos serviços públicos, por meio da institucionalização dos seus princípios, com ênfase na participação dos servidores.

- Apoiar o processo de mudança de uma cultura burocrática para uma cultura gerencial voltada para resultados, fortalecendo:
  - a delegação
  - o atendimento ao cidadão
  - a racionalidade no modo de fazer
  - a definição clara de objetivos
  - a motivação dos servidores e
  - o controle de resultados

Abrangência do QPAP

Nas organizações pertencentes aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e no âmbito:

- Federal
- Estadual
- Municipal

Estratégias do QPAP

- Avaliar - Agir
- Rede de Consultores “Ad Hoc”
- Comunicação

Auto-Avaliação no QPAP

Relações interdependentes nas organizações:

- Liderança
- Planejamento Estratégico
- Foco no Cliente
- Informação e Análise
- Gestão de Pessoas
- Gestão de processos
- Resultados da organização

Plano de melhoria do QPAP

Benefícios:

- Estado futuro desejado
- Monitoramento dos resultados parciais e globais
- Resposta veloz frente à mudança
- Reconhecimento de bom desempenho
- Coerência ao processo decisório
- Gestão participativa

O que é o PQGF

É um instrumento de estímulo e reconhecimento das organizações engajadas em atividades de melhoria na prestação de serviços públicos.

Leituras importantes

Documentos:

“Programação do Evento”

- “Orientações para a Implantação da Transformação Gerencial nas Organizações Públicas”
- “Principais Ações e Resultados”
- Perfil dos visitantes/produtos
- Folheteria